



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 138/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BOSCARO /POSTE MOBILE S.P.A.
(GU14/795/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 settembre 2018;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” (di seguito “*Regolamento*”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 203/18/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*” (di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l'istanza della sig.ra Maria Luisa Boscaro, del 15 maggio 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestataria dell'utenza telefonica n. 3923192***, ha lamentato nei confronti di Poste Mobile S.p.A. (di seguito anche solo "Poste" o "Società") l'attivazione dell'opzione "Mobile 3Giga". In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nelle memorie depositate, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, in data 13 settembre 2017, ha richiesto la portabilità del proprio numero con l'attivazione del piano "6xtutti", senza opzioni, come risulta dal prospetto del piano pubblicizzato sul sito;

b. subito dopo l'attivazione della SIM, l'istante ha subito un addebito di euro 9,90 per l'opzione "Mobile 3Giga", prontamente segnalata al servizio clienti al n. 160;

c. dopo vari solleciti telefonici, l'istante, in data 29 settembre 2017, ha inviato, tramite fax, un reclamo richiedendo il rimborso dell'importo addebitato ingiustamente nonché la mancata applicazione del diritto di recesso.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. il rimborso del costo dell'opzione;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per il disservizio;

2. La posizione dell'operatore

La Società Poste Mobile S.p.A., nella propria memoria difensiva, ha precisato che, in data 23 settembre 2017, l'istante ha contattato il servizio clienti contestando l'addebito di euro 9,90 per l'attivazione dell'opzione "Mobile 3Gb" avvenuta in data 22 settembre 2017, sostenendo di non aver fatto richiesta di tale opzione. Il servizio clienti PosteMobile ha effettuato le opportune verifiche e ha tentato più volte, senza esito positivo, di contattare l'istante al fine di comunicare che non era possibile procedere con il rimborso in quanto l'opzione era stata richiesta in fase di attivazione del contratto.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In data 29 settembre 2017, l'istante, tramite fax, ha richiesto nuovamente il rimborso dell'importo addebitato per l'opzione "Mobile 3Gb". La segnalazione è stata chiusa in data 10 ottobre 2017, con l'invio di un SMS in seguito a tentativi di contatto non andati a buon fine, in cui si confermava che la richiesta non poteva essere accolta in quanto nella copia del contratto sottoscritto dalla cliente era presente la richiesta dell'opzione "Mobile 3Gb".

In data 28 settembre 2017, l'istante ha effettuato la disattivazione dell'opzione attraverso il servizio Clienti Poste Mobile.

Con riferimento alla richiesta di rimborso del costo dell'opzione, Poste Mobile ha precisato che la richiesta è priva di fondamento poiché l'attivazione dell'opzione è stata richiesta al momento dell'attivazione della SIM, come risulta dal contratto sottoscritto dall'istante, la cui copia, contenente la richiesta dell'opzione, è stata prodotta anche dalla stessa sig.ra Boscaro.

La precisa volontà contrattuale dell'istante, basata sulle scelte da essa effettuate liberamente e unilateralmente al momento della compilazione e produzione del *form on line*, non lascia alcun margine di dubbio sul fatto che l'attivazione dell'opzione da parte di Poste Mobile sia avvenuta in perfetta buona fede e coerenza con quanto formalmente richiesto dalla cliente.

Poste Mobile ha evidenziato, comunque, che la sig.ra Boscaro ha corrisposto solo il canone di settembre 2017 dell'opzione in questione, pari a 9,90 euro, e che a meri fini conciliativi e di attenzione verso la clientela, Poste Mobile ha offerto il rimborso di euro 10,00, sia in sede pre-contenziosa sia in sede conciliativa. Tale rimborso però è stato ingiustificatamente rifiutato.

Con riferimento alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per il disservizio subito, la richiesta è inammissibile perché risulta "nuova" e non già precedentemente proposta in sede conciliativa e, inoltre, l'addebito non ha provocato alcun disservizio poiché da esso non è dipeso alcun rallentamento né sospensioni o limitazioni del servizio telefonico o di altri servizi accessori.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Dalla documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria è stato possibile rilevare che l'istante ha sottoscritto una proposta di contratto in cui era indicata l'opzione "Mobile 3giga", pertanto, alcuna responsabilità per attivazione di servizio non richiesto può essere addebitata all'operatore. La proposta di contratto acquisita agli atti, prodotta sia dall'operatore che dall'istante indica la presenza dell'opzione oggetto di contestazione, pertanto, l'istante avrebbe potuto sin da subito riservarsi di verificare il contenuto e i costi dell'opzione. Inoltre, tramite il *customer care*, l'istante ha prontamente disattivato l'opzione evitando ulteriori addebiti indesiderati e non ha voluto accettare la proposta



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

economica volta al rimborso del costo dell'opzione, avanzata in ottica conciliativa da Poste Mobile.

Con riferimento alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per il disservizio subito, nel caso di specie non si è configurato alcun disservizio in capo all'istante per il quale può invocarsi l'applicazione del *Regolamento sugli indennizzi*.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della sig.ra Boscaro nei confronti della società Poste Mobile S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 18 settembre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Antonio Perrucci